Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie

2020

gemeente opmeer

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Verschillende klachtenprocedures 3
3. De klachtencoördinator 6
4. Interne klachten 2020 6
5. Externe klachten 2020 9
6. Een vergelijking met voorgaande jaren 12
7. Ontwikkelingen, integrale geschilbeslechting in het sociaal domein 13
8. Samenvatting en aanbevelingen 13

1. Inleiding

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Dit is geregeld in art. 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb). Hieruit blijkt dat het gaat om gedragingen, zoals het niet of laat reageren of iemand onheus bejegenen.

Klachtenprocedures zijn van algemene aard en niet toegeschreven op de behandeling van vermoedens van integriteitsschendingen. Meldingen van een vermoeden van een integriteitschending blijven in dit jaarverslag dan ook buiten beschouwing.
Het gaat ook niet om klachten over het beleid van de gemeente. Hierdoor zullen "klachten" over het handhavingsbeleid of parkeerbeleid in dit verslag niet aan de orde komen.
De grens tussen formeel een klacht indienen en de daarbij horende klachtenprocedure doorlopen en melding maken van een ongenoegen, is niet altijd even duidelijk. Het onderscheid wordt vooral bepaald door de bedoeling van de indiener van de klacht.

De Awb schrijft in art. 9:12a van de Awb voor dat de gemeente zorg draagt voor een registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en een jaarlijkse publicatie hiervan. Met dit jaarverslag en een samenvatting hiervan op officielebekendmakingen.nl wordt hieraan voldaan.

2. Verschillende klachtenprocedures

De algemene klachtenprocedure staat beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb.
In de praktijk verloopt de procedure als volgt:
De klacht kan telefonisch, via email of via DigiD op www.opmeer.nl of via het invullen van een klachtenformulier ingediend worden.
De klacht wordt in behandeling genomen door de leidinggevende van de betreffende ambtenaar of afdeling. Deze stelt een onderzoek in. Soms kan een klacht met een telefoongesprek of met mailcontact al verholpen worden.
Zo niet, dan krijgen de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, formeel de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Dit vindt bij voorkeur plaats gelijktijdig plaats. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens wordt door het bevoegde bestuursorgaan (meestal het college van burgemeester en wethouders) een schriftelijke beslissing genomen op de klacht.

Na deze procedure kan men, zo nodig, nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Dit wordt een externe klacht genoemd.

Het streven is om interne klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, af te handelen. Als het langer gaat duren, krijgt de klager hierover bericht.

Klachten over aanbestedingen

In 2017 is de Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Opmeer gewijzigd, waarbij het Klachtenmeldpunt is ondergebracht bij Conducto (www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl).
Opmeer heeft een dienstverleningsovereenkomst over de inkoop met de gemeente Medemblik. Medemblik heeft het Klachtenmeldpunt ook bij Conducto, net als Koggenland.
Na de klachtenprocedure die start bij Conducto, kan de klacht aan de Commissie van aanbestedingsexperts voorgelegd worden. De Commissie heeft de taak te bemiddelen tussen partijen bij klachten in verband met een aanbesteding en het geven van niet- bindende adviezen naar aanleiding van klachten.
Het is overigens ook mogelijk om na overleg met Conducto, buiten Conducto om, zelf de klacht af te handelen.
In 2020 zijn door Conducto geen klachten over Opmeer behandeld.

Klachten in jeugdzaken

In 2017 heeft het college van burgemeester en wethouders een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld en een onafhankelijke Klachtencommissie benoemd, overeenkomstig de Jeugdwet. Het is dezelfde klachtencommissie als de gemeente Hoorn, Alkmaar en de BUCH heeft benoemd.
Deze commissie geeft een oordeel over de klacht aan het college, die vervolgens besluit over te nemen maatregelen. Daarna kan de klacht bij de Nationale Ombudsman of Kinderombudsman voorgelegd worden.
Opmeer heeft haar eigen hulpverleners geregistreerd in het Kwaliteitsregister jeugd. Deze registratie kent een eigen tuchtrecht met een College van Toezicht en het College van Beroep. Het is aan de klager of de klacht zich specifiek richt op de hulpverlener (tuchtrecht) of op de gemeente Opmeer (klachtrecht).
Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (verder: AKJ) kan gratis ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht. Het AKJ heeft vorig jaar inwoners uit Opmeer niet ondersteund bij het indienen van een klacht, maar alleen geïnformeerd en verwezen.
In 2020 heeft het AKJ heeft geen contacten over Opmeer gehad.
In 2020 zijn door de Klachtencommissie Jeugd geen klachten over Opmeer behandeld.

Klachten over Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA)

De klachtenafhandeling staat beschreven in de Bijlage K van de Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar. Volgens de “Circulaire behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren” en de in 2015 afgesloten “Samenwerkingsovereenkomst BOA in Noord-Holland Noord” wordt een klacht opgevat als een gedraging van het bestuursorgaan

waar voor de BOA zijn werkzaamheden verricht. De klacht over een gedraging van de BOA wordt derhalve ingediend bij de gemeente waar deze gedraging heeft plaatsgevonden en vervolgens door deze gemeente in behandeling genomen en afgewikkeld.

Klachten van een (ex)medewerker over ongewenst gedrag

In 2010 is het 'Reglement ongewenste omgangsvormen Opmeer & Klachtencommissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid' vastgesteld.
Hierin is het aanwijzen van twee vertrouwenspersonen geregeld. Ook is hier de aansluiting te vinden bij een landelijke klachtencommissie, de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOG), waarvan de leden worden benoemd door de voorzitter van het College van Arbeidszaken. Deze commissie onderzoekt klachten over ongewenst gedrag. Dit is gedrag dat valt binnen de begrippen discriminatie, (seksuele) intimidatie zoals verwoord in artikel 1, 1 a en 2 van de Algemene wet gelijke behandeling en agressie geweld en pesten zoals bedoeld in de Arbowet artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f.
De vertrouwenspersonen hebben een eigen jaarverslag gemaakt.
De LKOG schrijft in haar jaarverslag dat er minder klachten zijn ingediend, mogelijk komt dit door het thuiswerken. Maar meer thuiswerken brengt wel andere risico's met zich mee waar het gaat om grensoverschrijdend gedrag, denk aan cyberpesten. Het is zaak om daar alert op te blijven. Overigens is er aanleiding het Reglement uit 2010 te actualiseren.

Klachten over integriteit

Er kan door inwoners met de algemene klachtenprocedure geklaagd worden over niet integere handelingen.
Opmeer kent overigens voor werknemers een aparte meldingsprocedure voor integriteitsschendingen. Dit is een procedure waarbij aandacht is voor de bescherming van de meldende werknemer. De werknemer kan zich uiteindelijk ook nog wenden tot het Huis voor Klokkenluiders. Dit Huis kan onderzoek doen naar werkgerelateerde misstanden met een maatschappelijk belang. Dit jaarverslag gaat niet over deze procedure. Maar om toch een compleet beeld te schetsen over alle soorten klachten over onze organisatie is eerder in een bijlage bij het jaarverslag een modelformulier toegevoegd, waarin deze meldingen van een integriteitsschending worden geregistreerd. Echter, in 2020 is er niet zo'n melding ontvangen. Het modelformulier ontbreekt dit jaar dan ook als bijlage bij dit jaarverslag.

Ten overvloede voeg ik hieraan nog toe dat een werknemer, ook kan kiezen voor een klachtenprocedure. De werknemer kan bij het maken van zijn keuze in overleg treden met een vertrouwenspersoon, zodat de juiste procedure gestart wordt. Sinds 2020 zijn de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen (VPOO) ook vertrouwenspersonen Integriteit (VPI).

Klachten over gedragingen van de verhuurder

Op grond van art. 4, lid 5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte kan een huurder naar de Huurcommissie als de verhuurder een schriftelijk ingediende klacht over de gedraging van de verhuurder niet binnen een redelijke termijn na indiening van die klacht inhoudelijk heeft behandeld dan wel indien de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht door de verhuurder. (Onder een gedraging wordt niet verstaan een gedraging ten aanzien van het toe- en afwijzen van een woonruimte, een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.)

3. De klachtencoördinator

Mevrouw mr. E. Bruijn is aangewezen als klachtencoördinator. De heer S.C. van den Berg en mevrouw K. Kramer zijn aangewezen plaatsvervangend klachtencoördinator.
De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de Awb gebeurt. Ook ligt bij de klachtencoördinator de taak voor de registratie en voor het maken van een jaarverslag.

4. Interne klachten 2020

Met een interne klacht wordt bedoeld een klacht die door het betreffende bestuursorgaan zelf behandeld wordt.

In 2020 zijn 27 interne klachten ontvangen. Er is sprake van een stijging van het aantal ontvangen klachten.
In eerste instantie probeert het verantwoordelijke afdelingshoofd de klacht te verhelpen. De afdelingshoofden krijgen vaak te horen dat de klager het erg prettig vindt, dat er zo snel na het indienen van de klacht (telefonisch) contact wordt opgenomen.

Hierna zullen de klachten kort beschreven worden.

1. Een mail is door Ruimte en Ondernemen na 1,5 maand nog niet beantwoord. De mail was gestuurd naar een medewerker die kort na ontvangst niet meer werkzaam was bij de gemeente. Na ontvangst van de klacht hierover, is gereageerd op de mail;
2. Mevrouw kon het noodnummer van het Woningbedrijf niet bellen. Het werd weliswaar genoemd op het antwoordapparaat, maar dit ging te snel, waardoor er driemaal gebeld moest worden. Naar aanleiding hiervan is een optie 4 toegevoegd, waarmee men direct doorverbonden wordt met het noodnummer. Ook duurde het te lang, voordat iemand kwam helpen het rookalarm uit te zetten.
3. Iemand heeft een boete gehad voor verkeerd parkeren. Hij heeft hierover contact gezocht met de BOA, maar hij kon de BOA niet bereiken. De volgende dag kreeg hij

weer een boete voor het verkeerd parkeren (op dezelfde locatie). Het college vond dat het voor zijn eigen risico is om de volgende dag weer fout te parkeren.

4. Er is geklaagd over een trage Wmo-procedure en dat er daarom geen vertrouwen is in de contactpersoon. De contactpersoon viel niets te verwijten. Er is toch een andere contactpersoon toegewezen.
5. De klacht over de BOA die gezegd had dat er geen containers in de steeg mochten staan op straffe van een boete, is ingetrokken na een gesprek.
6. Bij het aanvragen van een document aan de balie, voelde iemand zich gediscrimineerd. Via de mail en bij het ophalen van het document zijn excuses aangeboden dat dit gevoel is opgeroepen door het gedrag.
7. Na een woningruil heeft mevrouw aandacht gevraagd voor de electriciteitsaansluiting, door illegaal gebruik van vorige huurders. Volgens het Woningbedrijf was er geen actie nodig. Bij het plaatsen van een nieuwe meter, werd mevrouw behandeld als crimineel wegens een illegale aansluiting. Er zijn excuses aangeboden en er is aangeboden eventuele boetes en aansluitkosten over te nemen.
8. Een kleine vrachtauto van de afdeling groen zou een gehandicaptenparkeerplaats blokkeren/bezet houden. De reactie van de bestuurder was ook niet correct volgens mevrouw. Er is direct met haar gebeld en excuses aangeboden en beloofd dat we deze situatie in de toekomst proberen te voorkomen.
9. Er was een caravan geparkeerd op een openbare parkeerplaats. Er is uitgelegd waarom de handhaving wat langer heeft geduurd.
10. Het onderhoud aan een woning duurde lang. De vertraging werd door corona veroorzaakt. Er zijn afspraken gemaakt over het onderhoud.
11. De huur is hoger dan de huur van de buren. Het college heeft gemotiveerd waarom dit is. (Bij de Huurcommissie was deze klacht niet-ontvankelijk, omdat het niet om een gedraging gaat. Voor bezwaar tegen de hoogte van de huur, is een andere procedure.)
12. Met het oog op corona, worden aangevraagde identiteitskaarten thuis bezorgd binnen een tijdvak van vier uur. Dit werd als te lang ervaren. Bovendien was de bezorgdienst vertraagd, waardoor een nieuwe afspraak nodig was, met nog eens vier uur wachttijd van vier uur. Er zijn excuses aangeboden. De bezorgdienst gaat evalueren hoe vertragingen voorkomen kunnen worden.
13. Er is een klacht ontvangen over het feit dat er te vroeg en te vaak gemaaid wordt. Het maairoute is inderdaad dat in de ochtend op vaste locaties begonnen wordt. Er zal bekeken worden of de maairoute hierop aangepast kan worden, zodat niet altijd dezelfde omwonenden in de ochtend door het maaigeluid gewekt worden.
14. Met het oog op corona, worden aangevraagde identiteitskaarten thuis bezorgd. Zonder reden is de bezorging van de identiteitskaart vertraagd. Dan moet er een 0900-telefoonnummer gebeld worden, wat minstens drie euro’s kost. Ook moet er weer

thuis gewacht worden op het brengen van het document. Er zijn excuses aangeboden. De bezorgdienst gaat evalueren hoe vertragingen voorkomen kunnen worden.

15. Familie vindt dat de afhandeling van het verzoek om huishoudelijke hulp bij een alleenstaande oudere vrouw te lang duurt, waardoor het huis vervuilt. Het probleem bleek bij de zorgverlener te liggen. Deze is verzocht snel te starten met de huishoudelijke hulp.
16. Een principe-verzoek is niet tijdig behandeld. Op herinneringsverzoeken is niet gereageerd. Hiervoor zijn excuses aangeboden en het verzoek is alsnog behandeld.
17. Het onderhoud van de huurwoning ging volgens de huurder te traag. Bewoner heeft spullen gekregen en is daarna zelf aan de slag gegaan. De huurder wordt niet teruggebeld en de gewerkte uren worden nog steeds niet vergoed. Er waren opdrachten gegeven voor het onderhoud. Er werd niet snel teruggebeld, omdat er besproken moest worden hoe omgegaan zou worden met de uren van zelfreparatie.
18. Op de Langereis wordt geen oud papier opgehaald, omdat het ophalen meer kost dan dat het oplevert. Een bewoner zou wel graag willen dat het opgehaald wordt. Er is over geklaagd dat ze hierover niet teruggebeld wordt. Ze is alsnog teruggebeld.
19. Mevrouw is weer niet teruggebeld over het niet ophalen van het oud papier. De medewerker en de bewoner weten elkaar nu weer te vinden.
20. Mevrouw ontvangt geen reacties op haar meldingen via email en via Fixi over een caravan die te lang blijft staan op de openbare weg. De afdeling handhaving had wel contact opgenomen, daarom had ze niet op elke aparte melding een reactie ontvangen.
21. Er zijn parkeerproblemen bij de Schermerlaan in Hoogwoud. Er zou naar gekeken worden. Later wordt gezegd dat als de auto te groot is voor de garage, dat dit niet het probleem is van de gemeente. Er wordt wel een laadpaal geplaatst, omdat de auto van een bewoner te groot is om op te laden in de eigen garage. Dit is meten met twee maten, aldus de klacht. De Boa komt zelfs in de avond om een boete te geven bij fout parkeren. Er is toegezegd dat serieus gekeken gaat worden naar het parkeerprobleem.
22. Een klacht over het gebrek aan handhaving op het recreatiepark is buiten behandeling gelaten. Eenzelfde klacht was een paar maanden eerder uitgebreid behandeld.
23. Bij het snoeien is een tak op een plant gevallen. Er is eenzelfde plant als vergoeding van de schade gebracht.
24. Er is een huis opgeleverd in de Heerenweide fase 3. De definitieve straatverlichting komst pas later, omdat er anders schade aan ontstaat, veroorzaakt door het bouwverkeer. Er is toegezegd dat er wel alvast straatnaamborden komen op strategische plaatsen. Er is tweemaal niet over terug gebeld. Dit is veroorzaakt, doordat bij het maken van het terugbelverzoek niet was te zien dat de medewerker verlof had.

25. Een principe-verzoek is niet tijdig behandeld. Op herinneringsverzoeken is niet gereageerd. Hiervoor zijn excuses aangeboden en het verzoek werd nog steeds niet behandeld. Na het indienen van de klacht is het verzoek wel behandeld.
26. Er wordt te weinig gehandhaafd op het tijdig weghalen van de vuilnisbakken van de straat, aldus de klacht. Er is uitgelegd dat de handhavingscapaciteit vraagt om prioritering. Er zal op gecontroleerd gaan worden, maar er kan niet aangegeven worden wanneer dit is.
27. Iemand staat ingeschreven via Woonmatch Westfriesland als woningzoekende. Echter, iemand die een huurwoning achterlaat, gaat voor. Deze regel is voor een oudere inwoner, die na het overlijden van de partner alleen achterblijft in een te groot koophuis, een discriminerende regel. Hierover is geklaagd bij meerdere instanties. Er is in eerste instantie niet gereageerd, omdat er al geantwoord was vanuit Woonmatch Westfriesland. Na een herinnering is alsnog verwezen naar het antwoord van Woonmatch Westfriesland.

De meeste klachten gaan over het niet tijdig reageren. Dit heeft niet alleen met werkdruk te maken gehad. Soms zijn berichten doorgezet naar medewerkers die met verlof waren of kort na verzending niet meer in dienst waren. Dit had voorkomen kunnen worden. Ook is niet tijdig gereageerd door onjuiste afwezigheidsregistratie en door een onjuist gebruik hiervan.
Er wordt aanbevolen om de regisseur dienstverlening hiervoor verbetervoorstellen te laten doen.
Volgens het "Plan van aanpak Doorontwikkeling Dienstverlening Opmeer 2018 – 2021" zijn dit de normen:

- Binnen 5 werkdagen sturen we altijd of een ontvangstbevestiging of we beantwoorden de brieven direct;
- Binnen 3 werkdagen beantwoorden we e-mails. Automatisch sturen we altijd een ontvangstbevestiging.

5. Externe klachten 2020

Als de gemeente de klacht niet naar tevredenheid van de inwoner afhandelt, dan kan de inwoner zich wenden tot een externe klachtenbehandelaar, zoals bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman of Huurcommissie.
In 2020 zijn vijf externe klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman en één bij de Huurcommissie.

De Nationale Ombudsman heeft in 2020 vijf klachten over Opmeer ontvangen. Er waren ook nog twee klachten uit 2019. Van deze zeven zijn er vijf zonder onderzoek afgedaan, omdat er bijvoorbeeld alleen geïnformeerd is of verwezen is naar de klachtenbehandeling van de gemeente. Twee klachten zijn zonder onderzoek kennelijk ongegrond verklaard. Eén klacht is

na een onderzoek ongegrond verklaard. Eén klacht is eind 2020 nog in behandeling. De onderwerpen van de klachten waren:

1. Verzoeker is van mening dat gemeente afspraken niet nakomt over aanpassingen in woning en heeft hierdoor last van achterstallig onderhoud. Gemeente is bekend met klachten van verzoeker en gaat opnieuw met hem in gesprek hierover.
2. Verzoeker heeft een klacht over de huurprijs. Hij is verwezen naar de Huurcommissie.
3. Twee klachten ging over het feit dat informatie gedeeld was met een concurrent. De Nationale Ombudsman vond de handelwijze van de gemeente begrijpelijk, de belangen waren juist afgewogen. De gemeente had wellicht wel zorgvuldiger kunnen communiceren door te melden dat de informatie gedeeld werd. Deze klachten zijn zonder onderzoek, kennelijk ongegrond verklaard.
4. Zie onder 3
5. Verzoeker zou wel eens uitgezocht willen hebben of de gemeente de juiste procedure heeft gevolgd inzake de urgentieverklaring. Er is geadviseerd eerst een klacht in te dienen.
6. Een klacht ging over de wijze van horen door de klachtenbehandelaar. Deze klacht is in 2021 afgehandeld na een onderzoek. De gemeente heeft zich redelijkerwijs op het standpunt kunnen stellen dat de klachtenbehandelaar niet onbehoorlijk heeft gehandeld. De Nationale Ombudsman vindt het daarom begrijpelijk dat de gemeente de klacht ongegrond heeft verklaard. De gemeente had zich wel duidelijker kunnen uitdrukken in haar klachtafhandelingsbrief. De Nationale Ombudsman vind het begrijpelijk dat de klager hierdoor de indruk heeft gekregen dat hem de schuld in de schoenen werd geschoven.
7. Deze is eind 2020 nog in behandeling.

De Nationale Ombudsman heeft aanleiding gezien een aantal landelijke onderzoeken, uit eigen beweging in te stellen. Ten behoeve van sommige onderzoeken heeft de Nationale Ombudsman ook om informatie gevraagd en van Opmeer verkregen.

De rapporten gaan over:

- De Wet schuldsanering, "Hindernisbaan zonder finish":
  In het rapport heeft de ombudsman erop aangedrongen om de toegang tot de schuldhulpverlening en de Wsnp te verbeteren. En om de doorstroming van het schuldenbewind naar de schuldhulpverlening te bevorderen. Het doel daarvan is dat burgers sneller van hun problematische schulden afkomen en met een schone lei verder kunnen.
  De Nationale ombudsman hoopt dat met de wijziging van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening per 1 januari 2021 de toegang wordt verbeterd. Het wordt daarbij

makkelijker gemaakt voor gemeenten om gegevens uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en waterbedrijven en zorgverzekeraars.

- Wmo, "Blijvende zorg":
  Helaas sluit het huidige zorgsysteem nog steeds niet goed aan bij de realiteit van burgers. De complexiteit, het gebrek aan samenwerking en regie, en de wanhoop van burgers daarover zijn nog steeds aan de orde van de dag. De Nationale ombudsman heeft de minister opgeroepen om alsnog zijn eerdere aanbevelingen en oplossingsrichtingen op te volgen.

- Wet langdurige zorg (Wlz): "Blijvende zorg":
  Per 1 januari 2021 kunnen ggz-cliënten met een blijvende behoefte aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg dichtbij, toegang krijgen tot de Wlz. Het voorbereidingsproces daartoe is in 2020 gestart. In het rapport "Blijvende zorg" liet de Nationale ombudsman het ministerie van VWS al weten deze ontwikkeling nauwgezet te volgen. Hij sprak daarbij de hoop uit dat de invoering van deze wijziging zorgvuldig zou verlopen, zonder hinder voor de mensen om wie het gaat.

- Eigen bijdrage Wmo
  In januari 2020 is de Nationale ombudsman in gesprek gegaan met het CAK over de problemen die mensen ervaren bij inning van de eigen bijdrage. Burgers raken bij de uitvoer van de eigenbijdrageregeling verstrikt in (zelfsturende) geautomatiseerde systemen en administratieve processen. Daarnaast voelen mensen zich onvoldoende geholpen wanneer ze hierover contact opnemen met het CAK.

- Er is een vervolg gekomen op het onderzoek naar zelfredzame adreslozen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman blijven aandacht vragen voor de problemen die mensen ondervinden doordat zij moeilijk aan onderdak kunnen komen.

- Koffie? Thee? Geluidsopname?
  De spelregels voor geluidsopnames zijn aangevuld met tips.

De Huurcommissie heeft een klacht over de hoogte van de huur niet-ontvankelijk verklaard. Hier is geen sprake van een klacht over een gedraging, maar een klacht over de hoogte van de huur en daar is een andere procedure voor.

6. Een vergelijking met voorgaande jaren

Interne klachten

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvangen klachten:	6	3	14	10	15	14	6	4	12	15	27
Afgehandeld ten tijde van het schrijven van het jaarverslag										15	27
Excuses:	3	1	3	1	5	3	1	0	5	3	9

Externe klachten

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman, sinds 2013 (daarvoor van de Reg. Ombudscie)	3	1	3	1	1	8	0	5	4	10	5
waarvan gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
waarvan nog in behandeling										1	1
Ontvangen klachten bij andere externe klachtenbehandelaar				0	0	0	0	0	0	0	1
waarvan gegrond											0

7. Ontwikkelingen, integrale geschilbeslechting in het sociaal domein

De discussie over integrale geschilbeslechting in het sociaal domein is terug van (even) weggeweest: begin januari 2020 maakte minister Knops bekend dat hij van plan is in de Wmo, en niet in de Awb, te regelen dat de bestuursrechter, behalve over geschillen over *besluiten* op grond van de Wmo, ook kan oordelen over geschillen over de *uitvoering* van die besluiten. Daarnaast wil hij gemeentebesturen bij de toepassing van de Wmo meer ruimte geven voor het zogeheten resultaatgericht indiceren. Volgens de rechtspraak moeten namelijk in het besluit over hulp bij het huishouden, nog wel duidelijk de taken/activiteiten, frequentie en tijd (de uitvoering dus) opgenomen zijn.

Er zijn voordelen aan resultaatgericht indiceren, waarbij alleen het beoogde resultaat wordt vermeld, omdat dan bijvoorbeeld de uitvoering kan worden afgestemd op een wisselende behoefte. Voor de rechtsbescherming heeft dit echter tot gevolg dat tegen een indicatiebesluit bezwaar en beroep open staat. Tegen de wijze van uitvoeren, kan alleen een klachtenprocedure gestart worden. Het is in zo'n situatie handiger dat er een regeling is die het mogelijk maakt geschillen over de uitvoering ook voor bezwaar en beroep vatbaar te maken, zodat de wijze van uitvoering aan de bestuursrechter voorgelegd kan worden.
In een eerder voorstel zou dit in de Awb geregeld worden. In het onderhavige voorstel wordt het in de Wmo geregeld. Het is nog niet zeker of het voorstel tot een wetswijziging zal leiden.

8. Samenvatting en aanbevelingen

Bij de gemeente Opmeer zijn in 2020 27 interne klachten ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In 2019 waren 15 klachten ontvangen.

Er zijn in 2020 vijf klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2019, tien. Hier is weer sprake van een daling. De Huurcommissie heeft één klacht buiten behandeling gesteld, omdat het niet over een gedraging ging, maar over de huurprijs.

De volgende aanbevelingen worden gedaan:
De indieners van de klacht waarderen de snelheid waarmee afdelingshoofden na het ontvangen van de klacht, contact opnemen met de indiener van de klacht. Het is van belang hiermee door te gaan.

Er wordt aanbevolen om het "Reglement ongewenste omgangsvormen Opmeer & Klachtencommissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid" te actualiseren. De klachtencoördinator zal hiervoor het initiatief nemen.

De stijging van het aantal klachten lijkt te worden veroorzaakt door een stijging van klachten over het niet terugbellen en/of niet tijdig reageren op berichten/verzoeken. De meeste klachten gaan hierover. Er wordt aanbevolen om de regisseur dienstverlening hiervoor verbetervoorstellen te laten doen.

Opmeer, september 2020
De klachtencoördinator, mw. mr. E. Bruijn